



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS- MBA

Coaching y desempeño laboral del personal en la Cooperativa de
Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios-MBA

AUTORA:

Coral Flores, Angeley (ORCID: 0000–0002 –2392 – 0251)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000 – 0003 – 0035 – 7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme brindado sabiduría y la oportunidad de iniciar este gran reto, por guiarme en este camino de crecimiento profesional.

A mi familia, porque ellos siempre aportaron en mí; brindándome sus consejos y apoyo incondicional para formarme una persona y profesional de bien.

Angeley

Agradecimiento

A mi familia, a ellos va mi enorme gratitud; ya que siempre me dieron palabras de aliento para concluir este logro profesional.

Agradezco a mi Asesor de Tesis Dr. Gustavo Ramírez García y a cada profesional, que con su apoyo y enseñanzas permitieron el desarrollo de esta investigación.

Mi agradecimiento va dirigido al Gerente General de la entidad financiera COOPAC del Oriente, por haberme permitido que realice mi tesis en su prestigiosa entidad.

A mis compañeros por el acompañamiento y la amistad en esta etapa académica.

Mi gratitud incondicional a Dios, por permitirme disfrutar cada momento de este camino.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA.....	26
3.1Tipo y diseño de investigación	26
3.2Variables y Operacionalización	26
3.3Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	27
3.4Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
3.5Procedimientos	31
3.6Métodos de análisis de datos	31
3.7Aspectos éticos	32
IV.RESULTADOS.....	33
V.DISCUSIÓN.....	39
VI.CONCLUSIONES.....	43
VII.RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de coaching de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	30
Tabla 2.	Nivel de coaching por dimensiones de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	31
Tabla 3.	Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	32
Tabla 4.	Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	33
Tabla 5.	Prueba de normalidad.....	34
Tabla 6.	Relación entre el coaching y el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	35

Índice de figuras

Figura 1.	Dispersión entre Coaching y desempeño laboral.....	35
------------------	--	----

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental. La población y muestra fue conformada por 22 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mencionan que el nivel de coaching, el nivel es regular en 55%. Asimismo, el nivel de desempeño laboral, tiene un nivel regular en 46%. Concluyendo que existe relación entre el coaching y el desempeño laboral del personal de la Agencia Tarapoto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, 2021, de acuerdo al coeficiente de Pearson fue 0.980 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Palabras claves: Coaching, desempeño, colaboradores.

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between coaching and work performance of the staff of the Tarapoto Agency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, 2021. The type of research was applied, non-experimental design. The population and sample consisted of 22 collaborators. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results mention that the level of coaching of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto - 2021, the level is 55% regular. Likewise, the level of work performance of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto - 2021, has a regular level at 46%. Concluding that there is a relationship between coaching and work performance of the staff of the Tarapoto Agency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, 2021, according to the Pearson coefficient it was 0.980 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$).

Keywords: Coaching, performance, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel Internacional, debido a la gran era de la digitalización que actualmente se crea la necesidad de ser empresas competitivas y exitosas con resultados trascendentes adecuándose a las exigencias de un mercado cambiante; siendo necesario la implementación e innovación tecnológica, maximizando los recursos, minimizando costos y mitigando riesgos con el principal y único objetivo de generar ingresos y alcanzar el posicionamiento esperado. Como pieza fundamental para el acatamiento de sus objetivos proyectada de las organizaciones requieren de las personas que son el eje fundamental de las mismas, con sus conocimientos, la habilidad de servir, sus aspectos cuantitativos y cualitativos; es decir con un buen desempeño laboral tienen la capacidad de encaminar una organización. Por lo tanto, el capital humano es indispensable. Según la Fundación Alternativa (2011) los derechos laborales han sido vulnerados referente a los salarios, jornada laboral, medidas de seguridad como también higiene, discriminación en el trabajo perjudicando de tal forma el desempeño de cada trabajador. En los últimos 5 años en Latinoamérica hablar de desempeño laboral; ha sido un factor importante y más aún si se trata de cubrir vacantes en el rubro financiero básicamente donde reclutan personal capacitado, contribuyendo a su competencia laboral y la producción de la empresa; por ello mencionamos que el buen desempeño de un personal está en base a la aptitud y la actitud. Torras (2018) manifiesta la importancia de la formación laboral, del cual el 68% son costeados por los empleadores; en base a capacidades técnicas, digitales y socioemocionales tomando importancia de las emociones.

A nivel nacional, la implementación de las microfinancieras (Cajas Municipales, Financieras y Cooperativas) han convertido al mercado financiero competitivo y atractivo para la inversión, y con la necesidad de competir y posicionarse, las instituciones se implementaron tanto en infraestructura, sistematización y tecnología. Asimismo, toman en cuenta la importancia de la gran labor del capital humano invirtiendo en ello para mejorar el desempeño laboral ya que son el eje

principal para la rentabilidad sin contar que todas las organizaciones se acogieron al Fintech (Finanzas y Tecnología). En el 2018 un estudio muestra la gran importancia de mantener un buen clima laboral y brindar una capacitación constante genera un excelente desempeño laboral ya que el 86% de colaboradores consideran que las empresas les incentiva por un buen trabajo desempeñado. Por otro lado, expresan un 59% que se encuentran descontento en cuanto a las capacitaciones y/o aprendizajes que brinde la empresa y como dato de importancia evalúan el compromiso de cada trabajador teniendo un 88% que realizan sus diligencias con mucho compromiso, importancia y supervisión con el propósito de salvaguardar los beneficios de la empresa o institución; dando a conocer que esto contribuye a formar un buen clima organizacional.

La región San Martín, no está ajena a la gran ola de incremento de ofertas financieras que se ha dado en los 3 últimos años. Tarapoto ha estado en el ojo de los inversionistas bancarios debido a su crecimiento comercial, todos buscando ser competitivos y estar dentro del ranking con mayor rentabilidad generando la presión de cumplimiento de metas a los trabajadores poniendo en tela de juicio el desempeño de los mismos trayendo como consecuencia el estrés laboral, rotación del personal, incumplimiento de las metas y la desmotivación.

A nivel local, la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente una empresa joven con origen Sanmartinense con 5 años de funcionamiento, inició sus actividades justo en el boom competitivo del mundo financiero con muchas expectativas de crecer y posicionarse en la mente del consumidor con productos innovadores con una gran intención de ayudar en mejorar la calidad de vida, tanto a los socios y por ende a sus trabajadores. Sin embargo, debido a la presión de mantenerse vigentes y líderes en microfinanzas en el mercado local generando mayor rentabilidad a través de las producciones de sus empleados, se han evidenciado debilidades en el desempeño laboral ocasionando: la rotación del personal por temas remunerativos, el incumplimiento de las metas asignadas, exceso de carga laboral y desmotivación; son algunos de los factores identificados. Por ello, se

busca implementar una herramienta gerencial que ayude a mejorar la calidad laboral del colaborador.

De acuerdo a la realidad planteada se formula el siguiente **problema general** ¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021? Así mismo se formuló los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021? ¿Cuál es el nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021?

Esta investigación tiene **por conveniencia**, como intención principal efectuar una manera o método de prosperidad a la problemática de la procreación de información puntual, confiable, verás, acertada, sometándose a la estimación de las autoridades, merecedora y pública en general de aquellas empresas parecidas. La investigación refuerza para entender de qué, modo se relacionan las variables de la investigación. **Relevancia social**, la producción del presente estudio de trabajo se ofrece como historial, que puedan fortalecer investigaciones futuras para alumnos o para las entidades, mismas que se identifiquen con la realidad problemática, puesto que la presente investigación, brinda procedimientos o medios de mejora con relación al uso apropiado y oportuno de la variable del coaching y el desempeño laboral sin crear o proporcionar problemas en el personal de labor. **Valor teórico**, se refiere a la aportación teórica a futuras investigaciones que ostenten las variables estudiadas o temas relacionados. **Implicancias prácticas**, debido a que buscó dar un procedimiento de solución a la problemática proyectada y ayuda a las mejoras que propicien el buen desarrollo profesional de sus trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, además de brindar un diagnóstico y alternativas de solución

a la problemática identificada. **Utilidad metodológica**, se empleó métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos, se valoró el rendimiento laboral de las personas de labor en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente. Además, se usó del método científico en todo el asunto de la investigación.

En cuanto a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Entre los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Identificar el nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Analizar el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Analizar el nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.

La investigación tiene la **hipótesis general**: H_i: Existe relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Entre las **hipótesis específicas**: H₁: El nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, es alto. H₂: El nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, es alto. H₃: El nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, es bueno. H₄: El nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación tuvo como antecedentes Internacionales a Daza, N. (2019), *El coaching como objetivo en el logro de metas organizacionales*. (Tesis de maestría). Universidad de América, Bogotá, Colombia. El estudio fue básico, con un diseño no experimental, la población y muestra optada fue la

documentación, la técnica ha sido la guía de observación y como instrumento se empleó la observación. Perfeccionó que, el coaching es el instrumento sumamente providencial para la máxima orientación de los trabajadores y colaboradores, como también para toda la organización de modo global, ya que, de esta manera se ha podido observar el mejoramiento en cuanto al desempeño del personal en la empresa donde labora. El efecto que produce el coaching como herramienta es el de conceder la valoración o estimación de manera permanente o constante, como también de manera cualitativa y cuantitativa a la vez. Sabiendo cual es el desempeño o en todo caso el actuar que lleva o rige la organización, los mismos que parten o dan inicio por parte de todos los empleados o funcionarios.

Mejía, C. & Jáuregui, K. (2019). *Coaching en las organizaciones: Experiencia con personal administrativo en salud*. (Artículo científico). Universidad & Empresa, Bogotá. El tipo de estudio fue básico, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 6 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Afirmó que, los aspectos más notables y afirmados en el estudio pertenecen al estilo del programa: la relación entre el coach y el coachee, las capacidades del coach, la presencia de la organización y la captación sobre la facilidad de la aplicación. En el estilo del programa sobresale la preferencia del coaching ontológico y la experiencia vivencial en cada una de las conferencias presenciales. Asimismo, el procedimiento ético y discreto de los datos obtenidos de forma muy verás y transparente; alcanzada por el coach favoreció en la admisión completa del programa por parte de los copartícipes. De la misma manera, la esencia voluntaria del programa pudo fortificar y motivar con respecto a lo anterior, ya que esta particularidad facultativa no se da en el resto de cursos y talleres ejecutados en la clínica.

Granja, E.; Reyes, K.; Tapa, N. & Pachecho, A. (2020). *Coaching como herramienta fundamental dentro de las empresas comerciales*. (Artículo

científico). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. El carácter de la investigación fue básico, de diseño no experimental, la población fue de 1 645, la muestra fue de 384, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalizó que, habiendo aplicado la metodología en la investigación, a través de las encuestas, y luego de haber procesado los resultados extraídos, se determinó que la herramienta coaching incide de manera favorable dentro de las empresas comerciales, cuya aplicación mejoró su rendimiento, productividad, bienestar y desarrollo de un mejor ambiente o clima laboral, permitiendo la evolución y promoviendo el desarrollo del capital humano dentro del campo laboral. Siendo el coaching una herramienta muy recomendada, implementada y necesaria en las organizaciones

A nivel nacional a Castillo, J. (2020). *El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo de trabajo fue básico, de diseño no experimental, la población ha sido 120 colaboradores, la muestra fue de 92, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Ultimó que, se admitió la hipótesis general, planteando que el coaching encuentra relación positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se mostró por medio del análisis de estadística inferencial, el coaching posee una relación ($Rho = .361$) y directamente positiva a un nivel medio baja, con una sig bilateral ($p \text{ valor} = 0.000$ siendo menor que 0.05) con desempeño laboral de los trabajadores. A través del análisis de estadística descriptiva, demostró que la variable coaching con respecto a los trabajadores es de 88,04% descubre que el coaching es de alto nivel. De la misma forma, el 11,96% discurren que se halla a un tipo de nivel medio. No obstante, la variable desempeño laboral tiene un 82,61% de colaboradores que fueron cuestionados, viendo que el desempeño laboral está en un nivel alto. Igualmente, el 17,39% representa un nivel medio. Por lo que demuestra que

el coaching es una herramienta que genera resultados beneficiosos en el crecimiento de los trabajadores.

Bellota, J. (2019). *Gestión del coaching empresarial y la inserción laboral de los egresados de Certus, San Juan de Lurigancho, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. La tipología de estudio fue correlacional transversal, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 90 egresados, la forma de obtener información ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario. Finalizó que, dados los análisis estadísticos realizados a la información recopilada, se determinó que las variables presentan correlaciones entre sí, las cuales se encuentran sustentadas en un valor igual a 0.767**. Por lo tanto, se asume que, ante la existe de correlaciones directas, cuanto mejor sea la gestión del coaching, más eficiente será la inserción laboral de los egresados; de esta manera se determina además que, si la empresa desempeña de una mejor manera las actividades de dirección a los egresados, podrá incluso mejorar su reputación en el mercado, debido a que si los egresados logran insertarse al mundo laboral rápidamente, será más atractivo para el público estudiantil, de modo que beneficiará la rentabilidad mediante la captación de una mayor cantidad de alumnos.

Puitiza, C.; Tejada, S.; Chávez, S. & Sánchez, T. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microrred de salud Bagua Grande en Perú*. (Artículo científico). Revista de la Universidad del Zulia, Venezuela. La tipología de investigación fue aplicada, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 60 profesionales, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Llegando a la conclusión que el clima organizacional se vincula de manera ceñida y estadísticamente demostrada con el desempeño laboral. Igualmente, dicha relación directa y de intensidad moderada, por lo cual se expone que cuando existe un excelente clima organizativo es sobresaliente el desempeño laboral de los

colaboradores de la Microred de Salud Bagua Grande. Asimismo, la cultura organizacional y el diseño organizacional se correspondieron de manera significativa con el desempeño laboral, lo que no ocurrió para el potencial humano estos resultados señalaron que el desempeño laboral fue regular como apreciación del 71.7% de los colaboradores de la Microred de Salud Bagua Grande.

A nivel local, Pezo, E. (2017). *Coaching y Productividad de los colaboradores del área de investigación del Grupo Es Consultores Tarapoto 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de investigación fue el no experimental, empleando un diseño de investigación descriptiva correlacional, la población y muestra ha sido de 21 personas, la técnica ejecutada ha sido la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario. Concluyó que, la gestión de coaching que ha sido realizado por la compañía Grupo Es Consultores ha sido visto de forma apropiada y conveniente con un 43%. Entre los componentes que perturbaron adicionando dichos resultados, está el hecho que dentro de la empresa no están empleando apropiadamente el test y medios de evaluación que cuenten con el conocimiento de progreso o efectividad de dicho programa. Por lo mismo es que no se está forjando la retroalimentación de los mismos, por lo que repercute en trabajadores que no tengan en cuenta y de manera clara, si el desarrollo del coaching ha tenido influencia en la disminución de los costos por parte del servicio. Finalmente, como entidad se busca optimizar recursos, minimizar costos mitigando los riesgos; consiguiendo una rentabilidad sana. Asimismo, se encontró que el desarrollo del coaching, incrementa la productividad gracias a que amplía la concepción de la visión empresarial, por lo que las actividades que se desarrollen a partir de ella resultan más eficientes y efectivas. Estas encajan en el logro de los objetivos; por lo tanto, estas actividades no solo deben estar enfocadas en los directivos, sino que se hagan adaptaciones para impartir los conocimientos al personal operativo más influyente, de modo que se tenga una visión amplia a nivel general de toda la entidad. De esta manera

se implante una cultura hacia el logro integral de los objetivos empresariales, considerando que esta es tarea de todos, pero se puede simplificar si se imparten los conocimientos necesarios que facilitan el desempeño eficiente.

Chávez, S. (2018). *Desarrollo de personas y desempeño laboral en trabajadores de Industrias Molineras Amazonas S.A.C., Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo de investigación no experimental, de diseño descriptivo, la población y muestra consistió de 30 trabajadores, con la encuesta como técnica y el instrumento empleado fue el cuestionario. Dando como conclusión, el nivel del desempeño laboral en Industrias Molineras Amazonas S.A.C., Tarapoto, 2018, ha sido establecido en la categoría media, mismo que consigue un resultado de 56.7%, testificando que existe colaboradores quienes se encuentran dispuestos a conseguir el éxito para con la empresa. Caso contrario el 23.3% exterioriza el nivel alto; concluyendo que el 20% exhibe un nivel bajo según el desempeño laboral.

Mendoza, E. (2019). *Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipología de estudio no experimental, de diseño correlacional, la población fue 163, la muestra fue 60, la técnica ha sido la encuesta y herramienta el cuestionario. Resaltó que, hay relación representativa entre las variables en estudio en las empresas de líneas de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016; con un coeficiente de correlación lineal según el resultado de correlación de Pearson de ($r=0.889$). Al mismo tiempo, el coeficiente de terminación existente ha sido (0.790), correspondiendo que un 80% muestra un buen desempeño laboral, debido al liderazgo y buen desempeño del jefe de área. Mostrando un promedio de 2 trabajadores hacen parte del 10% que indicaron que es relativamente “Bajo”, mientras que 6 trabajadores representan el 30% que piensan que es “Regular”, con una concentración mayor calificativa de “Alto”

se obtuvo 12 trabajadores, que corresponde al 60% del total de la muestra obtenida. Asimismo, se conoció que los colaboradores afirman que una de las habilidades que más valoran en sus líderes, es la comunicación efectiva y asertiva, sosteniendo que esta les permite comunicar las ideas de manera clara, ayuda a evitar malos entendidos y propicia que las actividades se desarrollen de acuerdo a las necesidades expresadas. Esto es beneficioso para que no haya posteriores reclamos en caso de que las actividades no se ejecuten tal como deseaban los líderes; además revelaron que, en la humildad y sencillez en sus líderes transmite confianza para poder expresar lo que piensan en pro de la mejora de los resultados y que los líderes altivos transmitían sensaciones de superioridad forzada que limita la comunicación y del desarrollo de las relaciones efectivas y significativas para mejorar el desempeño.

Para el **Marco Teórico** se ha elaborado una exploración de estudio, en este caso el **Coaching**, Whitmore (2009) sostiene que el coaching muy relevante para que ayude a examinar los valores, para que de esta manera se logre maximizar su utilidad, por lo que el coaching es la habilidad o arte que mismo que requiere conocimientos y práctica para obtener los efectos esperados y exigidos. Es decir, el coaching requiere de responsabilidad, compromiso, práctica y sobre todo tiempo para dar en manifiesto las derivaciones deseadas y esperados, asumiendo como única finalidad alcanzar el enorme beneficio del potencial humano. Asimismo, Jones y George (2010) revelaron que, para afrontar el ambiente actual e inconstante en el universo empresarial. Es preciso que los guías usen al coaching como medio para alcanzar un propósito, el mismo que ayude a perfeccionar los deseos y competencias de propios colaboradores. Lugar en que el gerente ejercerá la credencial de coach, apoyando a colaboradores para realizar el cambio, con el propósito de alcanzar los resultados anhelados.

Para León y Díaz (2013), el coaching aumenta el talento y disposición del coadjutor por motivo que se encuentra orientado en perfeccionar el bienestar integral de todos los que conforman la organización en el ámbito profesional y personal, por medio de la motivación e inspiración que ayuden a conseguir los objetivos del equipo que han sido propuestos. El coach contribuye y entrena a los miembros de la organización a reconocer sus fortalezas y debilidades, al mismo tiempo que establecer sus metas y/o objetivos, desarrollando el plan de acción y conducirlos a lo largo de todo el proceso. Para More (2018), el coaching es identificar la situación actual en que se encuentra los involucrados, así mismo los anhelos, necesidades y estar preparados y flexibles ante los cambios, esto con el objetivo de forjar planes de acción los mismo que sean factibles para su cumplimiento, evaluando y dando seguimiento a los resultados, como también adecuándose a todos los nuevos escenarios por ser en este proceso la principal importancia.

El coaching según Wise y Avendaño (2013) indican ser el proceso el cual transpone al profesional un canje de evolución con la única cualidad de motivar académicamente, de tal manera que las aseveraciones sobre el conocimiento y labores hacia conseguir mejores fines y objetivos. Es el proceso perene y orientada en diversas habilidades, competitividades como también de metodologías, por el tipo de enfoque que lleva que es el desplegar la seguridad de la educación brindando una instrucción específica para docentes. Además, rotulan que, para originar a un personal valioso, la compañía ayuda y renuncia a desarrollar sus inclinaciones profesionales por cada persona, dejando que siga hasta determinar el límite que podrá alcanzar su labor.

De igual modo el coaching es cardinal para una excelente calidad de servicio, como lo revela el diario Gestión (2016). El término coaching es un anglicismo que procede del verbo coach, que expresa o significa preparar. En el ámbito empresarial como también el personal, se conoce como por coaching al progreso interactivo como también claro y moderado, mismo que el coach,

instructor, individuo o grupo comprometido en dicho procedimiento examina la línea más eficaz para conseguir los fines fijados, empleando adecuados medios como también propias competencias. Según Román (2008) les el conjunto de ordenamientos muy bien organizado, el mismo que posee un principio (partida) y un final (llegada). Haciendo contraste del proceso porque el núcleo se reconoce como potencial del individuo. Mismo que hace reflexionar que el resultado será más difícil medir.

Para Orellana, Paredes, Cevallos y Reyes (2019), El coaching es considerado como una metodología o estrategia aplicada en el ámbito laboral y organizacional con el único fin de alcanzar excelentes frutos en el desarrollo o productividad de los trabajadores en su respectiva labor. Según Bayón (2014) es el dispositivo que ayuda a la persona a desenvolver su lado propio o autónomo y al mismo tiempo sus puestos profesionales, mejorando el desempeño y acatamiento de roles en espacios en el cual se interrelacionen, haciendo que la persona independice o de libertad a sus destrezas, brindándoles el uso eficiente en busca de una efectividad mejor, tanto en su vida laboral y personal (p. 16).

En cambio, Goldsmith, Freas y Lyons, (2015) precisaron que es un componente básico en la dirección de una gerencia eficaz, porque los líderes ofrecen y proponen el respaldo emocional a cada uno de sus trabajadores direccionando esfuerzos para alcanzar las metas propuestas. También lo describe como política de mejora, donde se cumplirán los requisitos antepuestos para que se cumplan los procesos de implementación mismos que se lleven a carta cabal, siempre y cuando la gran mayoría participe e identifique los planteamientos y métodos necesarios para un desempeño adecuado de las actividades.

De la misma manera, Sidelski (2016) lo definió como un sistema de mejora, denominándolo como coaching, que consiste en la implementación con

componentes básicos por parte de los trabajadores, responsables y con suma participación a lo largo del proceso, mismos que radican en fundar ambientes de suma confianza, mismos que cuenten con la capacidad de dar reconocimiento a sus fortalezas y que al mismo tiempo conozca acerca los métodos de aplicabilidad de la mejor manera para perpetrar actividades centralmente de la entidad de forma organizada y sobre todo funcional, alcanzando a identificar todo su potencial, como por ejemplo el fortalecimiento de su autoestima por parte de un grupo donde se contempla fines o metas.

Características del Coaching, para Ulloa (2012), las características primordiales del coaching son: Concreta, concerniente al canje o cambio de conductas y mejorarlas, empleando una expresión clara y concisa, en el que ambas fracciones entiendan lo que está aconteciendo. Interactiva, cuando se produce el intercambio de ideas, información y preguntas. Responsabilidad compartida, cuando ambas partes (coach como el coachee) reman a la par, con el fin de mejorar, facilitándolo por medio del trabajo en unidad y equipo, dependiendo uno del otro para lograr el efecto planeado. Forma específica, establecida por el objetivo investigado, el mismo que será claro y conciso, siendo el coach es el máximo comprometido de aplicabilidad de este régimen, actuando como intermediario en todo el proceso y desenvolvimiento del mismo.

Las particularidades del coaching según Montoya, Noriega, Sánchez y Urbina (2016) son: a) Concreta, enfocadas a las conductas, mismos que llegan a ser corregidas y mejoradas, en el que el coach emplea una locución específica y directa según el tema, hacia la persona que está haciendo "coacheada", centrándose en los objetivos y descripción del desempeño, siendo mejorado solamente cuando sea descrito de manera precisa y explícita, entendiéndose exactamente las dos partes, lo que se encuentran en discusión. b) Interactiva, conversaciones que admiten el cambio de pesquias, dando interrogaciones

como también respuestas, intercambiando opiniones involucrando los conocimientos de las dos partes. c) Responsabilidad Compartida, ambas partes (coach – subordinado) tienen compromiso compartida porque trabajan por la mejora incesante del desempeño del empleado y empleador.

d) Forma Específica, establecida por dos componentes fundamentales, siendo el propósito de la conversación clara y concisa, mismo que envuelve una inicial fase en el cual se logre ampliar la pesquisa, y luego concentrarlo en semblantes concretos, alcanzando la meta pautada y planteada al principio del diálogo. e) Respeto, se genera en el momento que coach notifica algo, con respecto a quien recoge el Coaching. Según Fernández (2008) el Coaching tiene las siguientes particularidades: 1. la visión, el cual se gravita en acciones, fijándose en acciones que se serán mejorados y al mismo tiempo en factores característicos y que sean objetivos principales del desempeño. Mejorando siempre y cuando se represente de modo preciso y por medio del consentimiento de ambas partes. 2. Es interactivo, en la locución por medio del coaching se origina el canje de conocimientos e ideas brindando solución o respuesta a ciertas preguntas.

3. Responsabilidad mutua, no solamente por parte del coach, sino también de quienes interceden en todo este asunto, asumiendo un compromiso mutuo. Ambos (el coach y el coachee) trabajan en conjunto por medio de la comunicación seria para conseguir mejoras en su desempeño personal y laboral. 4. Estructura específica, se compone por 2 factores fundamentales, el flujo y la meta de dialogo. El primero demanda la ampliación de información en el principio y la siguiente (segundo) estará completamente determinado. 5. El respeto, es lo permanente por parte del líder, comunicando a cada momento, su respeto hacia las personas que absorben todo del coaching.

Elementos primordiales del coaching. Rodríguez (2017) rotula que el coaching puede ser todo el sistema que integre de donde uno hace más

grande sus sabidurías, los escoge, incorporando conceptos que provienen del medio lingüístico, Teoría de los sistemas, filosofía, y redes de locución como asunto de transformación, el coaching es básicamente conversacional, se cimienta en la interposición del lenguaje como creador de conceptos e ideas que ponen en manifiesto sus creencias, el coach es quien facilita el aprendizaje, en una gran investigación sobre su capacidad que le permita instruirse generando nuevas contradicciones, el coach no es bidireccional solamente, sino también es ajustable a los conjuntos de personas, unidades de trabajo y así mismo del autoliderazgo.

Según Payeras (2010). Las diligencias del Coaching son: ser líder ante equipos, no es trabajo exclusivo del coach externo, el darle un consejo o charla al usuario con respecto al trabajo en equipo; puede inmiscuirse con el propósito de identificar todos los inconvenientes y las negativas que se ostentan periódicamente en los integrantes del conjunto. Por otro lado, permite la identificación de las deficiencias o defectos que revela el usuario, con respecto al provecho o utilidad del empleado a todo el equipo. El líder no existiera sin el trabajo en equipo. Gioya y Rivera (2008) existen muchas y diversos institutos de coaching que pueden exponer su desarrollo y proceso, por tal motivo su valoración preferentemente estudia el ser, dicha postulación se basa a cada uno de sus esfuerzos para trabajar el carácter de la persona para optimar elocuentemente la utilidad e interacción entre los clientes, por otro sector está la escuela Mayéutica, el cual desarrolla una metodología importante socrática y de controversia, para que de esta forma origine una autocrítica, con respecto a su mejoría individual.

Tipos de coaching según León (2016), hay diversos tipos de coaching que son los siguientes: **Life coaching**. Proceso que se encuentra apoyado en métodos de diálogos en el que el coach debate con el coachee para generar el despliegue de todas sus habilidades y genere tácticas diversas que le admita lograr sus propósitos en los diversos semblantes de su entorno

personal para alcanzar sus visiones, mejorando las interacciones sociales, familiar, de pareja y de trabajo; para que de esta forma se logre el balance entre emociones, mente y sobre todo su espíritu. Ayudando a las personas a distinguirse en cada campo de su día a día, aumentando el bienestar.

Coaching empresarial. Conocido también como coaching en los negocios el mismo que está dirigido a las PYMES (pequeña y mediana empresa). Exhibiendo diversos aspectos por atender según cada empresa y al lapso de acción o vuelco del negocio, teniendo como propósito el perfeccionar la utilidad de los trabajadores creando un entorno productivo y sobre todo positivo, por medio del desarrollo de destrezas empresariales, expansión de sus negocios, ahorro de tiempo, teniendo conocimiento del cómo afrontar los diversos conflictos y ante diferentes situaciones en el rubro empresarial. Teniendo el objetivo principal que el emprendedor alcance un balance entre su entorno personal y la dirección de la compañía con el único propósito de que la misma se encuentre vigente en el mercado como también mejorar y ampliar una mejor visión y de manera transcendental.

Coaching organizacional. Es el proceso que se encuentra perfilado para megaempresas, también conocido como coaching corporativo o estratégico, quien lo lidera es fundamentalmente gestión de personas para llevar el proceso del alcance de metas la entidad en las que predominan. El objetivo fundamental del coaching es conseguir que los trabajadores consigan una metamorfosis autentico que genere el acatamiento de metas empresariales. Cuando se genere un cambio en los colaboradores se forma una gran marca que sobresale de los niveles de la empresa dirigiéndola hacia el desarrollo dependiendo de sus propios recursos con sus propias habilidades.

Coaching ejecutivo. Se aplica tan solo en ejecutivos de una empresa, como directivos en los cuales radica la responsabilidad, el acatamiento y consecución de objetivos las mismas. Este asunto de coaching creado para la optimización de niveles gerenciales en una organización por medio del desarrollo de habilidades de directivos como también ejecutivos con el fin de

conseguir un desempeño óptimo en la interacción con sus trabajadores y alta gerencia. Asimismo, es útil para mejorar las habilidades de dirección y toma de decisiones en base a las responsabilidades que poseen los ejecutivos, de manera que, se potencien las destrezas con el propósito de optimizar la eficiencia en la aplicación de la planeación estratégica.

Dimensiones del Coaching, para Whitmore (2009), menciona las siguientes dimensiones: **Dimensión 1: Liderazgo**, no solo tiene relación con lo intelectual o con el discernimiento, sino también porque busca derrotar cada uno de todos los obstáculos que se presentan, aprovechando al máximo el potencial de la persona que están escondidos en el interior de cada persona. Los líderes buscan desarrollar un modo de liderazgo que esté en base al coaching, dejando de lado el dar solo órdenes, peor aún si son gritos y/o amenazas los cuales deben ser eliminados. Cuyos indicadores son: **Gestión de conocimientos**, es la canalización de los conocimientos adquiridos por los empleados a realizar acciones productivas en la entidad, la gestión de los conocimientos es un aspecto característico de los líderes y resulta importante para que las actividades se desarrollen adecuadamente en una entidad. **Conducta**, es la manera o forma en la que se comportan los colaboradores de una entidad, las cuales pueden determinar su rendimiento. **Habilidades**, son las destrezas virtuosas que poseen los individuos, lo cual le permiten efectuar sus tareas asignadas idóneamente.

Dimensión 2: Motivación, es el desarrollo de diferentes actividades y procedimientos tangibles e intangibles, orientados a incentivar a las personas de labor hacia el desenvolvimiento de sus acciones en sus áreas de desempeño enmarcados en la eficiencia y la calidad, entre las cuales se encuentran los reconocimientos, los ascensos, las retribuciones dinerarias, entre otros elementos que sean valiosos para los colaboradores. Cuyos indicadores son: **Objetivos/propósitos**, los trabajadores realizan sus actividades en base a objetivos, los cuales deben estar alineados a los de la

entidad, pues las empresas realizan sus actividades en base a objetivos, los cuales pueden ser medible y analizables. **Compromiso laboral**, es el grado de predisposición que poseen los empleados en las tareas y trabajos que realizan, logrando identificarse con la institución y sus objetivos.

Dimensión 3: Empowerment, instituyó que radica en el poder que consigue cada colaborador para ejecutar su cargo, mismo que impulse el desarrollo personal, mismo que reconoce el potencial de cada trabajador, dando independencia y autonomía en las decisiones que pueda tomar para que puedan desarrollar sus respectivas funciones. Cuyos indicadores son: **Cumplimiento de deberes**, es el cumplimiento de las tareas institucionales adecuadamente por parte de los empleados, lo cual puede determinar el logro de los objetivos organizacionales. **Nivel de confianza**, los niveles de confianza en una entidad resultan un aspecto importante para la existencia de un clima laboral idóneo, puesto que ello determinará la comodidad, seguridad y el confort de los individuos permitiéndoles desempeñar sus funciones óptimamente, **Identificación institucional**, es el grado de pertenencia que posee un colaborador con la entidad donde labor, de manera que desempeñe sus actividades eficientemente, alineando sus objetivos a los de la institución.

Seguidamente se menciona la segunda variable, **Desempeño Laboral**, según Grado (2011), es el nivel de ejecución de aquellas tareas que han sido predispuestas por la empresa o jefe hacia cada trabajador, mismo que puede proporcionarse de manera eficaz, y se encuentre sometido a reglas que son totalmente básicas para conseguir metas proyectadas, los implicados para el desarrollo del trabajo son los directivos, jefes y colaboradores. Según Alles (2011), el desempeño es “el conjunto de conductas y resultados conseguidos por un personal de labor en un período definido. Conjuntamente, sugiere que la suma de conocimientos (integrados por conocimientos estudios formales

e informales), la práctica y las competencias forman el buen desenvolvimiento de una persona”.

Para Chiavenato (2002) conceptualiza al “desempeño laboral como actividad del personal que labora dentro de organizaciones, el mismo que es fundamental. En este contexto, el desempeño laboral de los colaboradores está sujeto al buen comportamiento, la actitud y también de los resultados conseguidos, el cual se encuentra arraigado a las particularidades de una persona, pudiendo indicar; las capacidades, aptitudes, habilidades, exigencias de cada trabajador, que interactúan entre sí ya sea en el ambiente del trabajo y con la organización global, encontrando al desempeño laboral como la consecuencia de la interacción entre todas las variables”.

Grado (2011), sostiene que, el desempeño laboral es uno de los recursos intangibles más importantes e irremplazables para las organizaciones, debido a que proveen los resultados necesarios para el desarrollo organizacional que se traduce en el éxito y mejora de la competitividad. Por lo tanto, las áreas encargadas de gestionar los recursos humanos, tienen la responsabilidad de diseñar e implementar las estrategias y herramientas necesarias y coherentes que propicien la maximización del desempeño en función a las actividades que se les ha conferido a los colaboradores; en este sentido, se debe tener en claro que, no solo los elementos tangibles fomentan el buen desempeño, también se encuentran los factores intangibles como las remuneraciones, el ambiente laboral, el clima, entre otros que influyen incluso en el estado de ánimo personal que finalmente define la predisposición para realizar sus actividades, determinando así la eficiencia o nivel de desempeño laboral. Por lo tanto, las organizaciones deben estar a la vanguardia de las formas y estrategias para incentivar a su personal en busca de las mejoras de su rendimiento. (p. 31)

Así mismo Zelaya (2006) afirma que intervienen factores o condiciones relacionados con el desempeño laboral para las mejoras desde sus competencias profesionales hasta la conjugación de sus habilidades interpersonales dentro del contexto o entorno de su rendimiento, y son condiciones de los antecedentes de las cuales determinan la causalidad, sea remota o del desempeño, mismos que operan sobre elementos que son llamados intervinientes y los mismos que están conformados las siguientes categorías: las particularidades de las situaciones sociales (status, roles), culturales (creencias, valores y actitudes) y demográficas (labor, nivel socio-económico, edad, estado civil, salud y educación); las condiciones de los componentes de personalidad: los mismos que contienen un grupo de tendencias, así mismo patrones de comportamiento como también reacciones de la persona.

Según Mora (2007), instituye que el desempeño son acciones que se divisan en el personal, mismos que tienen importancia para sus metas proyectadas de la entidad, y que son evaluados en función a las aptitudes de cada persona de labor y su grado de aportación a la entidad. Asimismo, añade que la enunciación de desempeño es afinada con la representación de lo que se anhela de los adjuntos, adicionando a ello la incesante disposición hacia un desempeño seguro y efectivo. Da Silva, (2008), explica que el desempeño laboral muy constante necesita ser estimado o evaluado con base en el desempeño de cada uno de los trabajadores, de esta manera se lograrían mejores resultados según los objetivos organizacionales planeados. De manera similar, Mokate (2002) definió la eficiencia como "la capacidad de seleccionar y utilizar los materiales más eficientes y menos desechables para realizar una tarea o un propósito". (pág. 59).

Zelaya (2006) afirma que, el desempeño laboral se encuentra condicionado a múltiples factores de tipo tangibles e intangibles, por lo tanto, las organizaciones a través del área de recursos humanos, tienen la

responsabilidad de diseñar las mejores herramientas de dirección que ayuden a potenciar el desempeño laboral, mediante la aplicación de actividades de valor que permitan incrementar las habilidades y conocimientos del personal para que el desarrollo de sus obligaciones, se de en un ambiente de eficiencia y tranquilidad. En este sentido, las capacitaciones de conocimientos son esenciales para mantener al personal actualizado con las habilidades necesarias para incrementar tanto la calidad de su trabajo como el nivel de desempeño, por ello, las capacitaciones no son un gasto sino una inversión con resultados de desarrollo para la organización en cuanto al logro de objetivos y desarrollo integral se refiere. De esta manera, el buen desempeño, inicia por la predisposición del colaborador y se afianza con las prestaciones brindadas por la organización. Herrera (2015) ya que está basado en los aspectos filosóficos (es decir que el conocimiento debe formar en el estudiante la manera de convivir en paz y en armonía con valores y principios), conceptuales (Los conocimientos serán contruidos, no memorizados), pedagógicos (competencia profesional docente) y metodológicos (proceso de educación y formación, es un eje de gran potencia para el desarrollo de las competencias del estudiante). Según Cienfuegos (2018) detalla un aspecto muy trascendental para cumplir con los objetivos educacionales, ya que el trabajo está ligado con las aptitudes, actitudes, normativas, en resumen, con la competitividad demostrada.

Modelos teóricos del desempeño laboral, persiguiendo la sistematización ejecutada por Sanz (2002) reconociendo y resumiendo entre otros modelos teóricos: A. El modelo de motivación - Cognición de Earley y Shalley, consiste “en un ensanchamiento de modelo como de determinación en cuanto a metas que se otorga una gran relevancia a aspectos estrictamente cognitivos que se alcanzan de la constitución de metas, de acuerdo al asunto que dirige su conducta laboral”. B. El modelo de gestión por competencias, si bien es cierto que este modelo no está comprendido en cuanto al resumen presentado por Sanz Castejón, es indudable que ha ido ganando grandes e importantes

áreas actuales en empresas de diferente índole. C. Modelo de Campbell, el beneficio laboral individual es sinónimo de dirección o conducta laboral, influye solamente en las acciones con respecto a comportamientos que guardan relación con el alcance o logro de objetivos y metas organizacionales.

Según Zeinabadi (2010), el desempeño en las organizaciones es un proceso emergente del rendimiento en equipo, el cual genera positivamente un buen rendimiento a nivel organizacional, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en comparación con lo que se había planeado o planificado según los objetivos y los resultados que se esperaban. Factores influyentes en el desempeño laboral, Quintero (2008), para ofrecer una atención buena a sus clientes en general se considerarán en las empresas, situaciones que están correlacionados directamente con el desempeño laboral de los clientes internos. Mismos que consideraron para la presente investigación: Satisfacción del trabajo: referente a la actitud en general de un trabajador hacia el puesto de trabajo. Siendo la labor innata por parte del trabajador más que una ocupación. En las empresas o entidades se desarrollarán reuniones entre directivos como también con los propios trabajadores, para poder promover y ejecutar un mejor ambiente laboral, y de esta forma alcanzar la motivación para el cumplimiento de las metas establecidas.

Autoestima: Es la necesidad que tiene la persona para cuando logre un lugar nuevo dentro de una empresa o entidad para ser reconocido ante un equipo de trabajo. Siendo así, la autoestima es de gran valor en los trabajos, por ofrecer diversas oportunidades a los empleados para dar a conocer sus habilidades. Trabajo en Equipo: es la actividad que realizan los trabajadores que corresponden a un grupo o equipo de trabajo, mismo que puede aumentar cuando hay contacto directo con los usuarios que se realizan la prestación de sus servicios, mismos que valoren o evalúe su calidad. Capacitación del Trabajador, proceso de formación continua en el cual se

implementen el área de Talento Humano con motivo de que el personal desempeñe su papel o trabajo de la manera más sostenida y eficiente posible.

Dimensiones del desempeño laboral, Grado (2011), menciona las siguientes:

Primera dimensión: Desempeño de funciones: En esta dimensión mencionada se encuentran indicadores como la producción, en el que los colaboradores ejecutan sus funciones de forma responsable y al mismo tiempo metodológico, desempeñando sus labores de manera eficiente y eficaz de acuerdo a lo que espera la organización. El conocimiento, es donde los colaboradores ejecutan funciones de acuerdo al reglamento de la institución, contando con el entendimiento para usarlo de manera adecuada los bienes tangibles e intangibles en el acatamiento de las tareas. Asimismo, conserva relaciones de ayuda y compañerismo entre los trabajadores, mismas que son practicadas con el debido respeto y estima; debiendo participar en las reuniones del sitio de labor, superando dificultades donde la cooperación vinculada aporta soluciones efectivas ante posibles problemas que se susciten en el área. Los indicadores son: **Cumplimiento de funciones**, es el cumplimiento que hacen los colaboradores de las tareas y responsabilidades que se les fueron asignados. **Gestión de cambios**, es la buena adaptación a los cambios realizados en la organización por parte de los empleados, la cual debe desarrollarse adecuadamente, permitiendo que se efectúan las tareas institucionales eficientemente. **Organización de actividades**, es la forma en que la entidad organiza y planifica el desarrollo de sus actividades, de manera que puedan ser efectuadas cooperadamente con la fuerza laboral en el ciclo normal de sus operaciones evitando errores y/o inconvenientes.

Segunda dimensión: Características individuales: se toma en cuenta indicadores como la perspicacia de situaciones, donde se desenvuelven de la mejor manera capacidades como intuición, conociendo y comprendiendo

las complicaciones que sucedan en el área, otro es la capacidad de aprehender, para el entendimiento o fondo de un problema y la prudencia para dar solución a los conflictos e impases en el área de trabajo. Adicional a ello, se encuentra el indicador innovación, ya que a través de ella los trabajadores exponen sus opiniones reformadoras, sugerencias, propuestas y alternativas para superar la productividad en el trabajo con la explotación y realización de las actividades con recursos que tienen a la mano. Finalmente, el indicador capacidad de realización, donde los trabajadores tengan el dinamismo de asumir los retos del área, dando solución a contrariedades nacidas en el ejercicio laboral demostrando la capacidad de respuesta para efectuar actividades con anticipación. Los indicadores son: **Relaciones interpersonales**, es la forma en que los individuos se relacionan con las demás personas de su entorno, entrando a tallar la comunicación, sentimiento, el trato, entre otros aspectos. **Capacitación adquirida**, es la retroalimentación que reciben los colaboradores en un centro laboral, las cuales son necesarias para el desempeño de sus funciones correctamente. **Ideas y sugerencias**, son aspectos importantes para que un trabajador se oriente de mejor manera en el desarrollo de sus actividades y pueda desempeñar mejor sus funciones.

Tercera dimensión: Liderazgo: intuye indicadores como única autoridad, debiendo ser equitativos y justos con las personas a su subordinación, al instante de determinar responsabilidades, así mismo manteniendo una comunicación efectiva, trato adecuado y apropiado. El control, donde el trabajo de los supervisores es la fiscalización de la realización y el estado del labor de los trabajadores, debiendo ser revisada de forma constante, el cual mantenga siempre la disciplina, donde los errores sean sancionados cuando las tareas no son cumplidas; y finalmente el interés por el personal, donde el jefe asigna compromisos según a las necesidades propias del colaborador, como también la perspectiva del personal de acuerdo al trabajo que realizan y los resultados alcanzados; en consecuencia se brindará un reconocimiento

al trabajador en el momento de conseguir los buenos resultados el mismo que cumpla con los planteados por la empresa. Los indicadores son: **Práctica de valores**, es la realización de actividades bajo la práctica de valores, que caracterizan a un trabajador, lo cual demuestra mucho de la integridad que posea. **Predica con ejemplo**, es característico de un líder, lo cual es importante en una entidad, pues ello motivará a los demás empleados a desempeñar de la mejor manera sus funciones.

III. METODOLOGÍA

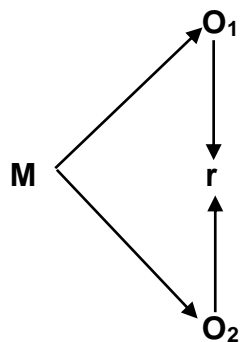
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Se desarrolló una investigación básica, la cual estuvo definida Según Hernández, Fernández & Baptista (2018), como aquellas que se encuentran orientadas a la recopilación de datos o información sobre una determinada muestra de un objeto de estudio definido, para luego realizar la comprobación de las hipótesis planteadas. (p. 29)

Diseño de investigación

Diseño no experimental: con un nivel correlacional, debido a que su propósito es mostrar las correlaciones que existen entre las variables y más conceptos. A veces, solo se estudia la relación entre dos variables o conceptos, pero generalmente, se usa para estudiar de cuatro a más conceptos y variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2018, p. 158)



Dónde:

M= Muestra

O₁= Coaching

O₂= Desempeño laboral

r = Indica la relación entre ambas variables.

3.2 Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Coaching

V2: Desempeño laboral

Nota: La matriz de operacionalización se encuentra en anexos.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 22 personas de labor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente – Tarapoto, datos adquiridos del área de personal de la entidad.

Criterios de selección

Inclusión: Estuvo conformado por todos los colaboradores que conforman la empresa y que sean menores de 65 años.

Exclusión: Se excluyó al gerente, practicantes y personal de limpieza.

Muestra: Fue la totalidad de la población, es decir las 22 personas de labor.

Unidad de análisis: Fue un colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente – Tarapoto

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En el presente estudio, se decidió por el uso de la encuesta como técnica para acceder a los datos de la muestra que ayudaron a dar cumplimiento a los objetivos y la comprobación de las hipótesis. Por lo tanto, ayudó a verificar la relación entre las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Instrumentos

El instrumento para medir la primera variable fue el cuestionario, cuyo objetivo fue el de recolectar información sobre el coaching, cual fue adaptado del estudio de Ángeles (2017), estructurado con 12 ítems, y a la vez fraccionado en 3 dimensiones, cada una de ellas con 4 preguntas, una escala de medición ordinal, y una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = malo (rango de 12-28), 3= regular (rango de 29-45), 4= bueno (rango de 46-60), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable y las dimensiones.

El instrumento para medir la segunda variable fue el cuestionario, cuyo objetivo fue la obtención de información acerca del desempeño laboral para proceder a su medición, el cual fue adaptado del estudio de Sihuas (2018), que estuvo estructurado de 12 enunciados, la misma que se encuentra fraccionado en 3 dimensiones, cada una con 4 ítems, la escala de medición fue ordinal, con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = malo (rango de 12-28), 3= regular (rango de 29-45), 4= bueno (rango de 46-60), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable y las dimensiones.

Validez

Considerando este apartado, se llevó a cabo la validación de los instrumentos, haciendo uso de la técnica denominada juicio de expertos, el cual congregó a tres profesionales en el estudio de las variables, quienes verificaron los indicadores de coherencia para al final emitir su valoración, que al final será promediada entre todos para obtener el grado de validez final.

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Coaching	1	Metodólogo MGE	4.5	Instrumento coherente y viable para su aplicación
	2	Especialista MGP.	4.9	Si es aplicable las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.
	3	Especialista MGP.	4.8	Si es aplicable las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.
Desempeño laboral	1	Metodólogo MGE	4.6	Instrumento coherente y viable para su aplicación
	2	Especialista MGP.	4.7	Si es aplicable las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.
	3	Especialista MGP:	4.8	Si es aplicable las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.

Para asegurar la validez de los instrumentos utilizados, se procedió a valerse del juicio de los especialistas, para lo cual se reunió a tres profesionales conocedores de las variables quienes. Luego de analizar a detalle los cuestionarios, emitieron sus valoraciones de acuerdo a su criterio de valoración en base a una rúbrica. Al promediar los resultados emitidos, se encontró un promedio total de 4.71, el cual representa al 94.33% de convergencia entre los expertos. De esta manera, los resultados dan fe de una alta validez en los instrumentos.

Confiabilidad

Para dar credibilidad sobre la confiabilidad de los instrumentos, se practicó su análisis mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de coaching

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	12

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	12

3.5 Procedimientos

Se remitió una solicitud de autorización a la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente – Agencia Tarapoto, para el uso de la información y aplicación del cuestionario. Se estableció las fechas de la realización de dicha actividad. Ante la necesidad de formar el marco teórico de la investigación, se procedió a seleccionar información proveniente tanto de fuentes primarias como secundarias, seguidamente, se estructuró los cuestionarios que facilitarán la recolección de información referente a cada variable abordada. En cuanto a ello, se destacó que estos instrumentos fueron aplicados a la muestra seleccionada conformada por ciudadanos; además, el procesamiento de la información recopilada, se dio mediante el uso de la estadística descriptiva. Seguidamente, para contrastar los resultados encontrados, se procedió a realizar una comparación con aquellos resultados plasmados en los antecedentes y alcances teóricos. Finalmente, como cierre de la investigación, se plasmaron las conclusiones y sus recomendaciones respectivas, en fiel concordancia a los objetivos expuestos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para la obtención de información que fue utilizada en el análisis estadístico se utilizó instrumentos que fueron validados para ser dirigidos a la muestra. Los resultados se presentaron mediante el uso de tablas y figuras de tipo estadístico, para contrastar las hipótesis, se recurrió al coeficiente de Shapiro-Wilk, pues la muestra fue inferior a 50, arrojando una significancia mayor a 0.05, por lo que se emplea el coeficiente de Pearson para la

correlación, con apoyo del programa SPSS V.24. Dicho coeficiente utiliza valores de entre -1 y 1 para indicar el nivel y tipo de relación que existe entre las variables o conceptos analizados.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo se sustentó en los siguientes principios éticos: **Beneficencia**, servirá para generar cambios en la institución a cerca del desempeño laboral, seguido de **No maleficencia**, por el respeto a la privacidad de las personas que participaron voluntariamente, **Autonomía**, porque nos sujetaremos a la decisión y opiniones de cada involucrado. Y por último se tiene el principio de **Justicia**, en el cual se garantiza el respeto indiscutible a la moral y la ética de los participantes y la integridad de sus derechos, asimismo, el estudio posee honestidad científica, en el cual se determinó que el desarrollo del estudio, solo se realiza con fines académicos, teniendo a la responsabilidad como elemento guía para todo el proceso, garantizando un proceso transparente y apegado a la realidad, de modo que asegure resultados veraces. Para el desarrollo del presente estudio de investigación, se realizó basándonos en la referencia normativa establecida por la Universidad Cesar Vallejo (UCV 2019). La elaboración del trabajo se hará bajo las normas (APA, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

Tabla 1

Nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto - 2021

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	12 – 28	6	27%
Regular	29 – 45	12	55%
Bueno	46 – 60	4	18%
Total		22	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al coaching es regular en 55% (12), malo en 27% (6) y bueno en 18% (4).

4.2. Nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

Tabla 2

Nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

	Liderazgo			Motivación			Empowerment		
Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje	intervalo	frecuencia	Porcentaje	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	4 – 9	7	32%	4 – 9	7	32%	4 – 9	9	41%
Regular	10 – 15	11	50%	10 – 15	9	41%	10 – 15	10	45%
Bueno	16 - 20	4	18%	16 - 20	6	27%	16 - 20	3	14%
Total		22	100%		22	100%		22	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente - Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al nivel de las dimensiones de la variable coaching, la dimensión de liderazgo, es regular en 50%, malo en 32% y bueno en 18%. La dimensión de motivación, es regular en 41%, malo en 32% y bueno en 27% y para la dimensión de empowerment, es regular en 45%, malo en 41% y bueno en 14%.

4.3. Nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	12 – 28	6	27%
Regular	29 – 45	10	46%
Bueno	46 – 60	6	27%
Total		22	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al desempeño laboral es regular en 46% (10), malo en 27% (6) y bueno en 27% (6).

4.4. Nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

Tabla 4

Nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto - 2021

Desempeño de funciones				Características individuales			Liderazgo		
Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje	intervalo	frecuencia	Porcentaje	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	4 – 9	10	46%	4 – 9	8	36%	4 – 9	8	36%
Regular	10 – 15	7	32%	10 – 15	14	64%	10 – 15	9	41%
Bueno	16 - 20	5	22%	16 - 20	0	0%	16 - 20	5	23%
Total		22	100%		22	100%		22	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral, la dimensión de desempeño de funciones, es malo en 46%, regular en 32% y bueno en 22%, en cuanto a la dimensión de características individuales, es regular en 64% y malo en 36%, en cuanto a la dimensión de liderazgo, es regular en 41%, malo en 36% y bueno en 23%.

Tabla 5*Prueba de normalidad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
Coaching	,928	22	,113
Desempeño laboral	,972	22	,762

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.24***Interpretación:**

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk y el resultado es mayor a 0.05. Por consiguiente, la muestra en investigación tiene una distribución normal, por lo que se emplea el coeficiente de Pearson para la correlación.

4.5. Relación entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

Tabla 6

Relación entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

		Coaching	Desempeño laboral
Coaching	Correlación de Pearson	1	,980**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,980**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

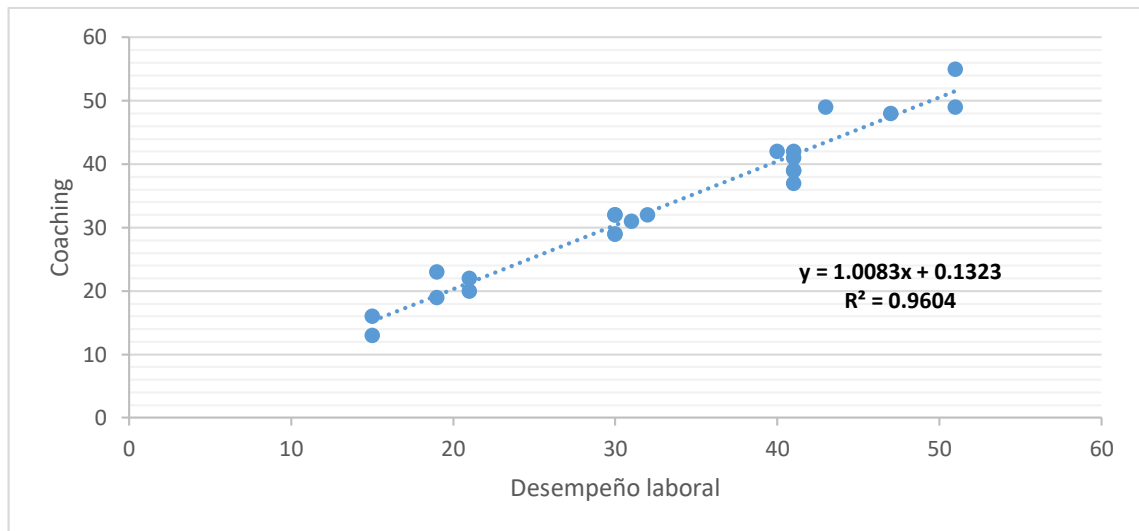


Figura 1: Dispersión entre Coaching y desempeño laboral

Interpretación:

Se contempla la relación entre el coaching y el desempeño laboral. Por medio del análisis estadístico de el coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,980 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se recusa la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir, el coaching se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se compara los resultados conseguidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de coaching es regular en 55%, malo en 27% y bueno en 18%, las dimensiones de la variable coaching, la dimensión de liderazgo, es regular en 50%, malo en 32% y bueno en 18%, en cuanto a la dimensión de motivación, es regular en 41%, malo en 32% y bueno en 27%, en cuanto a la dimensión de Empowerment, es regular en 45%, malo en 41% y bueno en 14%. Estos resultados se deben a que la entidad no es consciente de cuáles son sus principales habilidades y conocimientos; los jefes carecen de orientación adecuada a los adjuntos hacia el logro de objetivos; los trabajadores desconocen que su desempeño es el esperado por la entidad, existe retroalimentación oportuna de los jefes hacia los colaboradores y los jefes mantienen sus comentarios/opiniones o sugerencias de forma reservada. Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Daza (2019) quien señala que el coaching es un instrumento sumamente providencial para la máxima orientación de los trabajadores y colaboradores, como también para toda la organización de modo global. De esta manera se ha podido observar el mejoramiento en cuanto al desempeño del personal en la empresa donde labora. El efecto que produce el coaching como herramienta es el de conceder la valoración o estimación de manera permanente o constante, como también de manera cualitativa y cuantitativa a la vez. Sabiendo cual es el desempeño o en todo caso el actuar que lleva o rige la organización, los mismos que parten o dan inicio por parte de todos los empleados o funcionarios. Así mismo Soro (2019) sostiene que poner en práctica el coaching y/o emprendimiento en el aula no es tarea fácil, muy por el contrario, se requiere de una formación específica. Es por este motivo que los docentes que apuestan por incorporarlo en sus aulas, aluden a ello como herramientas que ayudan a sus alumnos a promover o incentivar a ser autónomos y capaces de automotivarse. La interpretación de los datos aporta a los docentes que hacen uso de herramientas internas como externas ayuden a complementar su práctica educativa, los docentes afirman y ratifican haber empleado tanto la locución verbal como el no verbal

para comunicarse con sus alumnos. De igual modo, Pezo (2017) señala que, la gestión de coaching que ha sido realizado por la compañía Grupo Es Consultores ha sido visto de forma apropiada y conveniente con un 43%, entre los componentes que perturbaron adicionando dichos resultados, está el hecho que dentro de la empresa no están empleando apropiadamente el test u medios de evaluación que cuenten con el conocimiento de progreso o efectividad de dicho programa. Por lo mismo es que no se está forjando la retroalimentación de los mismos, por lo que repercute en trabajadores que no tengan en cuenta y de manera clara, si el desarrollo del coaching ha tenido influencia en la disminución de los costos por parte del servicio, lo que finalmente como entidad se busca optimizar recursos, minimizar costos mitigando los riesgos; consiguiendo una rentabilidad sana. Asimismo, se encontró que, el desarrollo del coaching, incrementa la productividad gracias a que amplía la concepción de la visión empresarial, por lo que las actividades que se desarrollen a partir de ella resultan más eficiente y efectivas, las cuales encajan en el logro de los objetivos. Por lo tanto, estas actividades no solo deben estar enfocadas en los directivos, sino que se hagan adaptaciones para impartir los conocimientos al personal operativo más influyente, de modo que se tenga una visión amplia a nivel general de toda la entidad. Se debe buscar que se implante una cultura hacia el logro integral de los objetivos empresariales, considerando que esta es tarea de todos, pero se puede simplificar si se imparten los conocimientos necesarios que facilitan el desempeño eficiente.

El nivel de desempeño laboral es regular en 46%, malo en 27% y bueno en 27%, las dimensiones de la variable desempeño laboral, la dimensión de desempeño de funciones, es malo en un 46%, regular en 32% y bueno en 22%, en cuanto a la dimensión de características individuales, es regular en 64% y malo en 36%, en cuanto a la dimensión de liderazgo, es regular en 41%, malo en 36% y bueno en 23%. Estos resultados se dieron porque el personal acepta proactivamente los cambios o mejoras en la gestión, el personal domina la teoría y la práctica para orientar técnicamente a sus compañeros de trabajo, el personal cumple las normativas vigentes que te

brinda la entidad y además considera que es ejemplo ante el resto de trabajadores. Coincidiendo con lo expuesto por Moreno (2019), quien sostiene que la cultura organizacional dentro de la compañía, autorizó el desempeño y desenvolvimiento con el transcurrir del periodo en la industria el cual cuenta con bastante aportación en el mercado, efectuando las exigencias y requerimientos hacia los clientes en general. Es de gran importancia para acrecentar su eficiencia, logrando una metamorfosis o cambio, que por ser compañía familiar tenga una organización de gran jerarquía vertical, por ser cercanos a los dueños; además tener la opción de tomar decisiones, generando un liderazgo restringido, absorbente y con varios conductos débiles de comunicación en la entidad. Este es un elemento fundamental para no tener un rendimiento significativo en el desempeño laboral, siendo de nivel bajo de empoderamiento y de compromiso con respecto al puesto de labor. Así mismo Chávez (2018) señala el nivel del desempeño laboral en Industrias Molineras Amazonas S.A.C., Tarapoto, 2018, ha sido establecido en la categoría media, consigue un resultado de 56.7%, testificando que existe colaboradores quienes se encuentran dispuestas a conseguir el éxito para con la empresa y muy por el contrario el 23.3% exterioriza el nivel alto. Concluyendo que el 20% exhibe un nivel bajo según el desempeño laboral. Mendoza (2019) resaltó que, hay relación representativa entre las variables en estudio con el coeficiente de correlación, mismo que es lineal, el resultado de correlación de Pearson de ($r=0.889$). Al mismo tiempo, el coeficiente de terminación existente ha sido (0.790), correspondiendo que un 80% muestra un buen desempeño laboral, debido al liderazgo y buen desempeño del jefe de área. Mostrando un promedio de 2 trabajadores hacen parte del 10% que indicaron que es relativamente “Bajo”, mientras que 6 trabajadores representan el 30% que piensan que es “Regular”, con una concentración mayor calificativa de “Alto” se obtuvo 12 trabajadores, que corresponde al 60% del total de la muestra obtenida. Asimismo, se conoció que los colaboradores afirman que una de las habilidades que más valoran en sus líderes, es la comunicación efectiva y asertiva, sosteniendo que esta les permite comunicar las ideas de manera clara, ayuda a evitar malos entendidos y propicia que las actividades se

desarrollen de acuerdo a las necesidades expresadas, lo cual es beneficioso para que no haya posteriores reclamos en caso de que las actividades no se ejecuten tal como deseaban los líderes. También se revelaron que, en la humildad y sencillez en sus líderes transmite confianza para poder expresar lo que piensan en pro de la mejora de los resultados y que los líderes altivos transmitían sensaciones de superioridad forzada que limita la comunicación y del desarrollo de las relaciones efectivas y significativas para mejorar el desempeño.

Existe relación entre el coaching y el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,980 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); indicando que, a mayor aplicación del coaching, mejor desempeño laboral. Lo expuesto coincide con lo mencionado por Bellota (2019) indicó que, dados los análisis estadísticos realizados a la información recopilada, se determinó que las variables presentan correlaciones entre sí, las cuales se encuentran sustentadas en un valor igual a 0.767**. Por lo tanto, se asume que, ante la existencia de correlaciones directas, cuanto mejor sea la gestión del coaching, más eficiente será la inserción laboral de los egresados. De esta manera se determina además que, si la empresa desempeña de una mejor manera las actividades de dirección a los egresados, podrá incluso mejorar su reputación en el mercado, debido a que, si los egresados logran insertarse al mundo laboral rápidamente, será más atractivo para el público estudiantil, de modo que beneficiará la rentabilidad mediante la captación de una mayor cantidad de alumnos. Por lo tanto, a medida que la empresa logre mejorar las prácticas orientadas al coaching, podrá incrementar de igual manera el desarrollo de la organización como efecto relativo. Ello, beneficiará al desarrollo integral propiciado por las eficientes estrategias de manejo de las situaciones y toma de decisiones que propicia la aplicación de la primera variable. En la misma línea Castillo (2020) afirma que se admitió la hipótesis general, planteando que el coaching encuentra relación positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico

2019. Se mostró por medio del análisis de estadística inferencial, el coaching posee una relación ($Rho = ,361$) y directamente positiva a un nivel medio baja, con una sig bilateral ($p \text{ valor} = 0.000$ siendo menor que 0.05) con desempeño laboral de los trabajadores. A través del análisis de estadística descriptiva, demostró que la variable coaching con respecto a los trabajadores es de 88,04% descubre que el coaching es de alto nivel. De la misma forma, el 11,96% discurren que se halla a un tipo de nivel medio. No obstante, la variable desempeño laboral tiene un 82,61% de colaboradores que fueron cuestionados, viendo que el desempeño laboral está en un nivel alto. Igualmente, el 17,39% representa un nivel medio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,980 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor desarrollo del coaching, mayor será el nivel de desempeño mostrado por el colaborador.
- 6.2.** El nivel de coaching es regular en 55%, malo en 27% y bueno en 18%, debido a que la entidad no es consciente de cuáles son sus principales habilidades y conocimientos de los colaboradores; los jefes carecen de orientación adecuada.
- 6.3.** El nivel de las dimensiones del coaching, el liderazgo, es regular en 50%, malo en 32% y bueno en 18%, la motivación, es regular en 41%, malo en 32% y bueno en 27% y el empowerment, es regular en 45%, malo en 41% y bueno en 14%.
- 6.4.** El nivel de desempeño laboral es regular representando un 46%, malo en 27% y bueno en 27%, debido a que el personal acepta proactivamente los cambios o mejoras en la gestión, el personal orienta técnicamente a sus compañeros de trabajo, el personal cumple las normativas vigentes que te brinda la entidad.
- 6.5.** El nivel de las dimensiones del desempeño laboral, el desempeño de funciones, es malo en 46%, regular en 32% y bueno en 22%, las características individuales, es regular en 64% y malo en 36% y el liderazgo, es regular en 41%, malo en 36% y bueno en 23%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente general, fortalecer a la institución con estrategias que permita la participación e involucramiento del personal en los objetivos institucionales como también incentivar los trabajos en equipo, generando así un ambiente armonioso, brindando al colaborador sentirse satisfecho laboralmente.
- 7.2.** Al jefe de personal, orientar de manera adecuada a los colaboradores para el cumplimiento de sus objetivos, realizar retroalimentación oportuna de los jefes hacia las personas de labor y mantener sus comentarios/opiniones o sugerencias de forma reservada.
- 7.3.** Al jefe de personal, comprometer al colaborador con los objetivos institucionales además de incentivar al cumplimiento de sus actividades en la realización de sus funciones diarias, mediante bonos, reconocimientos e incentivos económicos a los colaboradores que cumplan sus metas.
- 7.4.** Al jefe de personal, elaborar un instrumento de medición de su desempeño de acuerdo al puesto que ocupa y el cumplimiento de las metas dadas, además de dar cumplimiento al manual de organización y funciones.
- 7.5.** Al jefe de personal, cumplir las normativas vigentes que te brinda la entidad, así mismo aplicar el reglamento interno en cuanto a premios y sanciones, realizándolo de manera oportuna para poder premiar o sancionar a los colaboradores.

REFERENCIAS

- Bayón, F. (2014). Teoría general del coaching. <https://books.google>.
- Bellota, J. (2019). *Gestión del coaching empresarial y la inserción laboral de los egresados de Certus, San Juan de Lurigancho, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40130/Bellota%20_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, J. (2020). *El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45222/Castillo_JJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, S. (2018). *Desarrollo de personas y desempeño laboral en trabajadores de Industrias Molineras Amazonas S.A.C., Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28631/Ch%c3%a1vez_DSN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1a Ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Cienfuegos Carreño, J. (2018). *Calidad educativa y desempeño laboral de egresados del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Naval –CITEN, Callao 2017*. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21419>: Tesis de maestría
- Da Silva, R. (2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>
- Daza, N. (2019), *El coaching como objetivo en el logro de metas organizacionales*. (Tesis de maestría). Universidad de América, Bogotá, Colombia. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7514/1/446260-2019-II-GTH.pdf>

- El diario (2016). El coaching ¿terapia para gente sana?
<http://www.elmundo.es/television/2016/11/10/57e81331468aeb7c068b45bd.html>
- Fernández, R (2008). Liderazgo y coaching. Libros en red.
https://books.google.com.pe/books?id=Tobp0KbKOWAC&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Gioya, P. y Rivera, J. (2008). Líderes + Liderazgo. (1ª ed.). Madrid, España: LID Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=RVhxAwAAQBAJ&pg=PT91&dq=COACHING+Saporito&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyP_Fq3QAhXF2yYKHQhABEQ6AEIMDAA#v=onepage&q=COACHING%20Saporito&f=true
- Goldsmith, Freas; y Lyons, (2015). Coaching: La última palabra en desarrollo de liderazgo. México. Prentice Hall.
- Grado, J. (2011). Calificación de méritos. (2a ed.). México: Morata, S.L.
- Granja, E.; Reyes, K.; Tapa, N. & Pachecho, A. (2020). *Coaching como herramienta fundamental dentro de las empresas comerciales*. (Artículo científico). Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20611455009.pdf>
- Herrera, C. (2015). Modelo educativo centrado en resultados. Revista arbitrada del cieq - centro de investigación y estudios gerenciales issn: 2244- 8330 <https://tinyurl.com/y65djepm>, [páginas 197-213]
- Jone, M. y Goerge, L. (2010). Gestión Humana basada en competencias, contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. Universidad de EAFIT. Colombia.
<http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidadeafit/article/view/1026>
- León, M. (2016). Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del instituto latinoamericano de liderazgo Cristóforo – Región Norte 2016. (Tesis de maestría). Perú: Universidad de Sipán.

- León, M. y Díaz, E. (2013). Dirección, liderazgo y coaching en restauración. In Recursos humanos y dirección de equipos en restauración (pp. 171- 192). Paraninfo. <https://bit.ly/2H4Xp76>.
- Mejía, C. & Jáuregui, K. (2019). *Coaching en las organizaciones: Experiencia con personal administrativo en salud*. (Artículo científico). Universidad & Empresa, Bogotá. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7762670.pdf>
- Mendoza, E. (2019). *Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28646/Mendoza_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mokate, K. (2002). Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el desarrollo Social (INDES). Obtenido de Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Montoya, C.; Noriega, H.; Sánchez, R. & Urbina, F. (2016). Proyecto De Escuela De Coaching Para Emprendedores Como Actores Principales Del Desarrollo De La Economía Nacional. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621369/Tesis%20Final%20Escuela%20de%20Coaching%20Emprendedores%20-archant.pdf?sequence=1>
- Mora, E. (2007). <http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5399/MGPOMarchant.pdf?sequence=1>
- More, M. A. (2018). El efecto del coaching en la productividad de la empresa MB Corp International S.A.C. Lima, 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20876>
- Orellana, I., Paredes, C., Cevallos, E. y Reyes, M. (2019). Coaching: aplicación a un modelo de cooperativas en Ecuador. Revista Universidad Ciencia y Tecnología, 23(91), pp. 43-54.

<http://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/116/112>

- Payeras (2010). Coaching y liderazgo: para directivos interesados en incrementar sus resultados.
- Pezo, E. (2017). *Coaching y Productividad de los colaboradores del área de investigación del Grupo Es Consultores Tarapoto 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16463/Pezo_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puitiza, C.; Tejada, S.; Chávez, S. & Sánchez, T. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú*. (Artículo científico). Revista de la Universidad del Zulia, Venezuela. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044/35877>
- Quintero E. (2008). clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas.
- Rodríguez, A. (2017). Principios fundamentales del coaching. <http://www.utel.edu.mx/blog/rol-personal/principios-fundamentales-del-coaching/>
- Román, M. (2008). Liderazgo y coaching. España: Ediciones Libros En Red
- Sanz, J. (2002). Comportamiento organizacional. México: McGraw Hill.
- Sidelski (2016). Estrés y coaching profundo. Buenos Aires-Argentina. Lumen.
- Ulloa, A. (2012). Propósito y talento: Coordinadas para centrar la carrera profesional. Talento Humano, 14(2), pp. 14 – 15.
- Whitmore, J. (2013). Coaching – El Método para mejorar el Rendimiento de las Personas, (4ª ed.). España: Paidós Ibérica.
- Wise, D. y Avendaño, K. (2013). Coaching para el liderazgo educativo. Guatemala: USAID. http://www.usaidlea.org/images/Coaching_para_el_liderazgo_educativo_LR.pdf

- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.225>
- Zelaya, A. (2006). Contratación de obreros en regímenes laborales en la Municipalidad Provincial de Huanta. Huamanga: Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga.

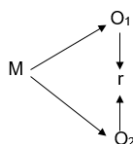
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Coaching	Whitmore (2009) estableció que el coaching es de gran importancia para ayudar a reconocer los valores y lograr maximizar el rendimiento, por lo que el coaching resulta ser una habilidad o un arte que necesita de conocimiento y practica para poder obtener los resultados deseados. Es decir, el coaching necesita de compromiso, practica y tiempo para poner de manifiesto los resultados esperados, teniendo como finalidad lograr el máximo aprovechamiento del potencial humano.	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores mediante la escala de Likert	Liderazgo	- Gestión de conocimientos - Conducta. - Habilidades.	1 2 3 4	Ordinal
			Motivación	- Objetivos/propósitos. - Compromiso laboral.	5 6 7 8	
			Empowerment	- Cumplimiento de deberes. - Nivel de confianza - Identificación institucional	9 10 11 12	
Desempeño laboral	Grado (2011), el desempeño laboral es el nivel de ejecución de las tareas predispuesta por la empresa para el trabajador, que puede darse de manera eficiente, sujeto a reglas básicas para alcanzar las metas propuestas, entre los involucrados del desarrollo del trabajo, como los jefes, directivos y colaboradores (p. 95).	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores mediante la escala de Likert	Desempeño de funciones	- Cumplimiento de funciones. - Gestión de cambios. - Organización de actividades.	1 2 3 4	Ordinal
			Características individuales	- Relaciones interpersonales. - Capacitación adquirida. - Ideas y sugerencias	5 6 7 8	
			Liderazgo	- Práctica de valores. - Predica con el ejemplo.	9 10 11 - 12	

Matriz de consistencia

Título: Coaching y desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es el nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021? ¿Cuál es el nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Identificar el nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Analizar el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. Analizar el nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de coaching en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, es alto. H2: El nivel de coaching por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, es alto . H3: El nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021, es bueno. H4: El nivel de desempeño laboral por dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021es bueno.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo básico Diseño No experimental</p> <div></div> <p>M = Muestra O1= Coaching O2 = Desempeño laboral r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p>Población</p> <p>Estuvo conformada por 22 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente – Tarapoto, datos obtenidos del area de personal de la institución.</p> <p>Muestra</p> <p>Fue la totalidad de la población, es decir los 22 colaboradores.</p>	<table><tr><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="3">Coaching</td><td>Liderazgo</td></tr><tr><td>Motivación</td></tr><tr><td>Empowerment</td></tr><tr><td rowspan="3">Desempeño laboral</td><td>Desempeño de funciones</td></tr><tr><td>Características individuales</td></tr><tr><td>Liderazgo</td></tr></table>	Variables	Dimensiones	Coaching	Liderazgo	Motivación	Empowerment	Desempeño laboral	Desempeño de funciones	Características individuales	Liderazgo	
Variables	Dimensiones												
Coaching	Liderazgo												
	Motivación												
	Empowerment												
Desempeño laboral	Desempeño de funciones												
	Características individuales												
	Liderazgo												

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de coaching

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del coaching. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy malo	1
Casi nunca	Malo	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Bueno	4
Siempre	Muy bueno	5

V1	COACHING	Escala de medición				
D1	Liderazgo	5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que la empresa es consciente de cuáles son sus principales habilidades y conocimientos?					
2	¿Considera usted que la empresa se preocupa por el desarrollo de sus potencialidades?					
3	¿Considera que los jefes saben orientar adecuadamente a los colaboradores hacia el logro de objetivos?					
4	¿Considera que los jefes lo motivan a realizar sus labores productivamente?					
D2	Motivación	5	4	3	2	1
5	¿Cree usted que su desempeño es el esperado por la empresa?					
6	¿Se siente comprometido en la realización de sus labores diarias?					
7	¿Se siente identificado con la misión y visión de la empresa?					
8	¿Existe retroalimentación oportuna de los jefes hacia los colaboradores?					
D3	Empowerment	5	4	3	2	1
9	¿Asume sus deberes con responsabilidad?					
10	¿Considera que cumple sus funciones de forma disciplinada?					
11	¿Confía en que los jefes mantienen sus comentarios/opiniones o sugerencias de forma reservada?					
12	¿Se siente identificado con la misión y visión de la empresa?					

Cuestionario de desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del desempeño laboral de los colaboradores, por lo que solicito su apoyo como Gerente. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy malo	1
Casi nunca	Malo	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Bueno	4
Siempre	Muy bueno	5

V2	DESEMPEÑO LABORAL	Escala de medición				
D1	Desempeño de funciones	5	4	3	2	1
1	¿El personal cumple con el volumen de trabajo planificado?					
2	¿El personal acepta proactivamente los cambios o mejoras en la gestión?					
3	¿El personal realiza su trabajo con exactitud, manteniendo siempre cuidado excepcional?					
4	¿El personal muestra total correspondencia entre los resultados individuales y colectivos?					
D2	Características individuales	5	4	3	2	1
5	¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales entre el personal de trabajo?					
6	¿El personal domina la teoría y la práctica para orientar técnicamente a sus compañeros de trabajo?					
7	¿El personal realiza las labores de forma creativa y lógica en todas las situaciones?					
8	¿El personal conoce todas las fases del trabajo, incluso las de mayor complejidad?					
D3	Liderazgo	5	4	3	2	1
9	¿El personal tiene altos niveles de asistencia y puntualidad?					
10	¿El personal realiza el aprovechamiento de la jornada laboral?					
11	¿El personal cumple las normativas vigentes que te brinda la entidad?					
12	¿El personal considera que es ejemplo ante el resto de trabajadores?					

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Coaching
 Autor (s) del instrumento (s) : Coral Flores, Angeley

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COACHING.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Coaching, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: COACHING					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COACHING.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 18 de mayo de 2021

U.C. Ma. Ite. Segundo Rodríguez M.
 Celig. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Angeley Coral Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: DESEMPEÑO LABORAL.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 18 de mayo de 2021



 U.C. Msc. Msc. Segundo Rodríguez M.
 Coleg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / UCV
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario: Coaching**
 Autor (s) del instrumento (s) : Coral Flores, Angeley

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Coaching en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Coaching					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Coaching de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Coaching					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera , según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición, mejorar algunos temas de redacción

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 19 de Mayo del 2021


 Sello personal y firma
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / UCV
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Desempeño Laboral**
 Autor (s) del instrumento (s) : Coral Flores, Angeley

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)		
CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales	1	2	3	4	5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera , según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición, mejorar algunos temas de redacción _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7



Sello personal y firma

Tarapoto, 19 de Mayo de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Ciro Alegría
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Coaching
 Autor (s) del instrumento (s) : Coral Flores, Angeley

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Coaching en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Coaching				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Coaching de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Coaching					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera , según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición, mejorar su redacción en las preguntas para ser mas entendible por el encuestado _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8



CORAL FLORES
 REGUC 013121

Tarapoto, 19 de Mayo de 2021

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Ciro Alegría
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Desempeño Laboral**
 Autor (s) del instrumento (s) : Coral Flores, Angeley

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)					
CRITERIOS	INDICADORES				1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales								X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.								X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral								X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.								X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.							X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.							X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.								X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral								X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.								X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.								X
PUNTAJE TOTAL					48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera , según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición, mejorar su redacción en las preguntas para ser mas entendible por el encuestado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 19 de Mayo de 2021


 CORAL FLORES, ANGELEY
 REGUC 013121

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

 <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito La COOPERATIVA de ORIENTE Iniciando la vida</p>	<p>Oficina Principal: Jr. Alonso de Alvarado 228, Tarapoto Agencia Juanjuí: Jr. Grau 625 T: (042) 521731 info@lacooperativadeloriente.pe www.cooperativadeloriente.pe</p>
---	---

CERTIFICADO DE AUTORIZACION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda.

CERTIFICA:

Que, la Sra. **ANGELEY CORAL FLORES** con DNI N°44627436, viene realizando su proyecto de tesis en nuestra institución denominado "Coaching y desempeño laboral del personal de la agencia Tarapoto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente 2021".

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 03 de Junio de 2021.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ORIENTE LTDA.
JOSÉ LUIS SÁNCHEZ DAVILA
GERENTE GENERAL

José Luis Sánchez Davila
Gerente General

Base de datos estadísticos

Variable 1: Coaching

Liderazgo						Motivación					Empowerment					
Nº	p1	p2	p3	p4	Sub.total	p5	p6	p7	p8	Sub.total	p9	p10	p11	p12	Sub.total	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	30
2	3	3	4	4	14	4	3	3	1	11	2	1	3	2	8	41
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	15
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	19
5	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	2	3	3	2	10	41
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	21
7	2	2	1	1	6	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	47
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	31
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	43
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	51
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	51
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	32
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	30
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	40
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	21
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	30
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	2	13	41
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	15
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	19
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	41

21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	30
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	41

Variable 2: Desempeño laboral

Desempeño de funciones						Características individuales					Liderazgo					
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	Sub.total	pr5	pr6	pr7	pr8	Sub.total	pr9	pr10	pr11	pr12	Sub.total	TOTAL
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	32
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	39
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	13
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	19
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	41
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	20
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	31
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	49
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	55
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	49
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	32
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	29
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	42
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	22
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	29
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	37

18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	16
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	23
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	42
21	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	32
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	39

